

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(hatályos 2019. július 01. napjától)

1. Bevezető és általános rendelkezések

1.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazzák az EMMA Közhasznú Egyesület (székhely: 1072 Budapest, Akácfa utca 45, 4 em./2 ajtó, Nyilvántartási száma: 01-02-0006774, a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett www.emmaegyesulet.hu URL alatt elérhető weboldalon (a továbbiakban: Weboldal), továbbá az ÁSZF szerinti szolgáltatások (a szolgáltatások összessége a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtására és a Megrendelő általi igénybevételére vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. Az ÁSZF mindenkor hatályos és teljes szövege az www.emmaegyesulet.hu Weboldalon közzétételre kerül.

1.2. A Szolgáltatásokat a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottak szerint, illetve a megrendelések elfogadását és visszaigazolását követően nyújtja. A jelen ÁSZF, a hatálya alá tartozóan megkötött valamennyi szerződésére irányadó. A szerződések megkötésével a megrendelő részéről a jelen ÁSZF tartalma megismertnek és elfogadottnak minősül, és irányadó a felek kötelmére. Az ÁSZF a felek között létrejövő köteleményekre külön, és kifejezetten erre irányuló kikötés hiányában is minden esetben irányadó.

1.3. A Szolgáltatás megrendelője a továbbiakban: Megrendelő. A Szolgáltató a Megrendelő által igénybe venni kívánt Szolgáltatások biztosítására, míg a Megrendelő az ÁSZF feltételeinek maradéktalan megtartása mellett, az adott szolgáltatásra vonatkozó, megrendelés szerinti díj megfizetésére vállal kötelezettséget. A Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban megtesz minden olyan, az érdekkörébe tartozó cselekményt, illetve megad minden olyan információt, amely a Szolgáltatás nyújtásához szükséges.

1.4. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a megrendelés csak abban az esetben minősül a Szolgáltató által elfogadottnak, ha a megrendelést a Szolgáltató visszaigazolja. Amennyiben a megrendeléssel összefüggésben több visszaigazolás történik, úgy az érintett szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató utolsó visszaigazolása irányadó. A visszaigazolásra nem került megrendelésekért a Szolgáltató nem felel.

1.5. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani, amely módosítást – a módosítás hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően - a honlapján köteles közzétenni. A módosított ÁSZF a szolgáltató honlapján történő közzététellel válik hatályossá.

Jelen ÁSZF 2019.07.01. napján lép hatályba és visszavonásig vagy módosításig érvényes.

2. SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. Szolgáltató a hatályos jogszabályok és a jelen ÁSZF szerinti feltételek szerint vállalja tanácsadás, képzés, egyéni konzultáció, mediáció és önismereti tréningek tartását. Az EMMA segélyVonalon primer prevenciós mentálhigiénés segítséget nyújt Megrendelő részére.

2.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tárgyi-, személyi feltételekkel rendelkezik.

2.3. Szolgáltató valamennyi Szolgáltatását a mindenkor hatályos jogszabályoknak és az egyéb szakmai előírásoknak megfelelően nyújtja.

2.4. Szolgáltató a tevékenysége során mindig a Megrendelő érdekeinek figyelembevételével, valamint a tőle elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el, melyre vonatkozóan az Etikai kódexben foglaltak az irányadók. (LINK)

2.5. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni.

3. A SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSÉNEK ÉS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FOLYAMATA

Az EMMA segélyVonal működése

3.1. Mi az EMMA Vonal?

Az EMMA Vonal egy anonim hívható lelki segély vonal, alapvetően primer prevenció és mentálhigiénés tevékenységet végez. Az vonalnak megelőző célja van, nem történik terápiás munka. Az a cél, hogy azok a nők, akik nehézséggel találkoznak a gyermekvállalás időszakában, ne kerüljenek még mélyebbre. A Szolgáltatás telefonon és emailben egyaránt elérhető.

3.2. Mit jelent a vonal anonimitása?

A vonalon dolgozó önkénteseknek és a hívónak is biztosítjuk az anonimitást. A hívásokat naplózzuk, nem rögzítünk semmilyen személyes adatot, vagy egyéb olyan információt, ami segíti a beazonosítást. A hívások naplózása az adatgyűjtést szolgálja, mely adatokat a Vonal fejlesztéséhez és a gyermekvállalással kapcsolatos időszak problémáinak a beazonosításához használunk majd fel - közhasznú cél érdekében.

3.3. Adatok tárolása

A naplózást a Google Drive felületen határozatlan ideig tároljuk, amelyekhez csak az aktívan segítő önkéntes segítők, valamint az EMMA Vonal szakmai vezetője férnek hozzá.

Tárolt adatok:

- milyen csatornán érkezett a megkeresés (email, telefon)
- megkeresés dátuma
- téma, amivel megkerestek
- rövid narratíva a hívásról
- segítő reflexiója
- ha történt tovább irányítás, akkor hova

Az emailen érkező megkereséseket is ugyanazon szempontok alapján naplózzuk, mint a telefonos hívásokat.

3.4. Kapcsolatfelvétel lehetőségei

Heti négy alkalommal hívható telefonon a +36 70 622 3346 számon. Levelet a hét bármely napján fogadunk az emmavonal@emmaegyesulet.hu címre. Bővebb információk itt találhatóak: <https://emmaegyesulet/emma-vonal/>

3.5. Akik a megkereséseket fogadják

Képzett, saját élménnyel rendelkező segítők, akik rendszeresen vesznek részt szakmai szupervízióban és esetmegbeszélésen. A telefonos ügyeletet teljesítők saját otthonukban fogadják a hívásokat, egy diszpécser mindig az ügyeleti naptárban előre jelzett önkéntesre irányítja át a hívásokat - ügyeleti időben.

Tanácsadás, egyéni konzultáció, egyéni szupervízió

3.6. Bejelentkezés:

A bejelentkezéskor a következő személyes adatok megadása szükséges: név és telefonszám, email cím. Ezen adatok akár szóban akár írott formában történő megadásával automatikusan elfogadásra kerülnek az adatvédelmi szabályzatunkban foglaltak, a Megrendelő ahhoz kifejezetten hozzájárulását adja.

Időpont e-mailben foglalható a tanacsadas@emmaegyesulet.hu címen. A levél tárgyában kérjük a választott tanácsadó nevét megírni, majd a levél szövegében a témát, kérdést, amellyel kapcsolatban információra, támogatásra van szükség. Kérjük több lehetséges időpont megjelölését is, ez megkönnyíti az egyeztetést. Az időpont foglalása a visszaigazolással lesz érvényes.

3.7. A konzultáció díjának kiegyenlítése:

A konzultáció díját előre, a Simple Pay alkalmazáson keresztül kérjük rendezni a weboldalon keresztül, bankkártyával, átutalási fizetési konstrukciók segítségével, HUF-ban.

Az oldalon keresztül történő bankkártyás fizetés minden esetben az OTP Bank Nyrt. és az OTP Mobil Zrt. (SimplePay) által üzemeltetett fizetési rendszeren keresztül történik, amelyhez a Szolgáltató nem fér hozzá.

Az időpontfoglalás akkor válik érvényessé, amikor az összeg a számlánkra érkezik, **legkésőbb a foglalt időpontot megelőző 48 órával.**

A befizetés beérkezését követő **legkésőbb 48 órán belül** a Felhasználó e-mailben visszaigazolást kap jelentkezése sikerességéről. Ennek a visszaigazoló emailnek a feladási időpontja számít a szerződéskötés időpontjának.

3.8. Lemondás, időpont módosítása:

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében lemondást biztosítunk az ÁSZF-ben foglaltak szerint. Betegség, előre nem látható körülmény esetén az időpont módosítására is lehetőség van. Kérjük ezt mihamarabb jelezni a tanacsadas@emmaegyesulet.hu címen.

3.9. Visszajelzés:

A konzultációt követően egy linket küldünk, amelyen rövid visszajelzést kérünk a egy online űrlapon.

Workshop, csoportos alkalmak

A tervezett workshopok, csoportok időpontját a Szolgáltató honlapján teszi közzé. A Szolgáltatás megfelelő számú jelentkező esetében biztosítja.

Ennek létszámát a honlapon olvasható leírás tartalmazza, az aktuális jelentkezők számáról e-mailben adunk felvilágosítást. Csoportos szupervízió megrendeléséhez egyéni ajánlat készül.

3.10. Bejelentkezés:

A bejelentkezéskor a következő személyes adatok megadása szükséges: név és telefonszám, email cím. Ezen adatok akár szóban akár írott formában történő megadásával automatikusan elfogadásra kerülnek az adatvédelmi szabályzatban foglaltak, a Megrendelő ahhoz kifejezetten hozzájárulását adja.

A bejelentkezés a részvételi díj kiegyenlítésével és a visszaigazolással válik érvényessé.

3.11. A részvételi díj kiegyenlítése:

A részvételi díjat előre, a Simple Pay alkalmazáson keresztül kérjük rendezni a weboldalon keresztül, bankkártyával, átutalási fizetési konstrukciók segítségével, HUF-ban.

Az oldalon keresztül történő bankkártyás fizetés minden esetben az OTP Bank Nyrt. és az OTP Mobil Zrt. (SimplePay) által üzemeltetett fizetési rendszeren keresztül történik, amelyhez a Szolgáltató nem fér hozzá.

A bejelentkezés akkor válik érvényessé, amikor az összeg a számlánkra érkezik, **legkésőbb a foglalt időpontot megelőző 48 órával.**

A befizetés beérkezését követő **legkésőbb 48 órán belül** a Felhasználó e-mailben visszaigazolást kap jelentkezése sikerességéről. Ennek a visszaigazoló emailnek a feladási időpontja számít a szerződéskötés időpontjának.

3.12. Lemondás, időpont módosítása:

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében lemondást biztosítunk az ÁSZF-ben foglaltak szerint. Betegség, előre nem látható körülmény esetén az időpont módosítására is lehetőség van. Kérjük ezt mihamarabb jelezni a tanacsadas@emmaegyesulet.hu címen.

3.13. Visszajelzés:

A szolgáltatást követően egy linket küldünk, amelyen rövid visszajelzést kérünk egy online űrlapon.

Szupervízió:

3.14. A jelentkezéskor a következő személyes adatok megadása szükséges: név és telefonszám, email cím. Ezen adatok akár szóban akár írott formában történő megadásával automatikusan elfogadásra kerülnek az adatvédelmi szabályzatunkban foglaltak, a Megrendelő ahhoz kifejezetten hozzájárulását adja. Szupervízióra való jelentkezés esetében egyéni ajánlatot készítünk a szolgáltatásról.

Mediáció:

3.15. A jelentkezéskor a következő személyes adatok megadása szükséges: név és telefonszám, email cím. Ezen adatok akár szóban akár írott formában történő megadásával automatikusan elfogadásra kerülnek az adatvédelmi szabályzatunkban foglaltak, a Megrendelő ahhoz kifejezetten hozzájárulását adja. Mediációra való jelentkezés esetében egyéni ajánlatot készítünk a szolgáltatásról.

4. ÜGYFÉL ADATKEZELÉSEK

4.1. Bejelentkezés tájékoztatóra vagy konzultációra

Az EMMA Egyesület szolgáltatásaira: csoportos alkalmakra vagy a személyes konzultációra bejelentkezők vezetéknevét, utónévét, e-mailcímét és telefonszámát a kapcsolattartás érdekében elkéri.

Az adatkezelés célja: a bejelentkezők számára a csoportos alkalmon, vagy a személyes konzultáción való részvétel biztosítása, az azokra történő időpontfoglalás e-mailben.

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont).

A kezelt adatok köre: vezetéknev, utónév, e-mail-cím és telefonszám.

Az adatok törlésének határideje: a csoportos alkalmak utolsó időpontját, illetve a konzultáció időpontját követő 3 napon belül.

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: a csoportos alkalmon vagy a személyes konzultáción történő részvétel megghiúsulása.

Az adatkezelés nyilvántartási száma: nem szükséges.

4.2. Kapcsolatfelvétel, ügyfél-levelezés

Amennyiben megkeresné Egyesületünket, a jelen tájékoztatóban megadott, illetve a honlapon elhelyezett elérhetőségeken léphet kapcsolatba az adatkezelővel.

Weboldalunkon a közvetlen üzenetre szolgáló űrlapon megadott adatokat (név, e-mail cím, üzenet) illetve a privát e-mail üzeneteket technikailag hagyományos e-mail üzenetként kapjuk meg. A megadott adatokat adatbázisban nem tároljuk el. Ettől függetlenül az adatkezelési jogszabályoknak és a GDPR rendelkezéseinek értelmében csak akkor tudjuk fogadni űrlapon

keresztül küldött üzenetét, ha annak elküldése előtt a megfelelő opció bejelölésével elfogadja adatkezelési irányelveinket.

Az üzenetek elküldése előtt reCAPTCHA ellenőrzést végzünk, amelyhez a Google reCAPTCHA szolgáltatását használjuk. Ez a funkció a Google szerverein keresztül működik. A vonatkozó [reCAPTCHA adatkezelési irányelvekről itt tájékozódhat](#). A reCAPTCHA funkció feldolgozását a Google végzi, mi ez alapján nem kezelünk személyes adatokat és nem kapunk információkat a felhasználókról, viselkedésükről. A reCAPTCHA ellenőrzés azért szükséges, hogy az űrlapot lehetőleg ne tudják erre a célra készült robotok kitölteni és azon keresztül tömeges spam üzeneteket küldeni számunkra. Az ellenőrzési folyamat alatt személyes adatokhoz nem jutunk, az ellenőrzést a Google szerverei automatizáltan végzik. Az üzenet tartalmához a reCAPTCHA ellenőrzés tartalmilag semmit nem tesz hozzá.

Az űrlapon keresztül küldött üzenetekben megadott adatokat és információkat csak a levélküldő kérdéseinek megválaszolására használjuk fel, hírlevél rendszerünkbe nem kerülnek be, adatbázisban nem tároljuk el azokat. Az így küldött levelek nem jogosítanak fel sem a hírlevelek, sem ajánlatok, sem a letöltési lehetőségekről szóló értesítők küldésére, így a levélben található kapcsolattartói e-mail címre ilyeneket nem küldünk. Amennyiben igényelné, a hírlevél feliratkozási űrlapokon külön kezdeményezheti a hírlevélre történő feliratkozást. Az Adatkezelő a hírlevelek tekintetében a MailChimp (512 Means St Suite 404 Atlanta, GA 30318 USA), aki a www.mailchimp.com oldalon tárolja az adatokat az adatkezeléshez történő hozzájárulás visszavonásáig.

Az adatkezelés célja: Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás

Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont).

A kezelt adatok köre: vezetéknev, utónév, e-mail-cím és telefonszám, üzenetküldés időpontja, IP cím és azon személyes adatok, amit az ügyfél önként megad.

Az adatok törlésének határideje: a beérkezéstől számított maximum 5 év, illetve kérésre bármikor.

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: a kívánt szolgáltatás végrehajtása nem tud megtörténni

Az adatkezelés nyilvántartási száma: nem szükséges.

Adatvédelmi tájékoztatónkat az alábbi linken éri el: <https://adatvedelem.emmaegyesulet.hu/>

5. A PANASZKEZELÉS RENDJE

5.1. Célunk, hogy valamennyi szolgáltatásunkat megfelelő minőségben, a Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítsünk. Amennyiben a Megrendelőnek mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az info@emmaegyesulet.hu e-mail címen jelezheti.

5.2. Az írásbeli panaszt az Etikai Bizottság vizsgálja ki, arra 30 napon belül írásban (emailen) választ adunk. A panaszt elutasító álláspontot indoklással látjuk el. A válasz másolati példányát 3 évig megőrizzük, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

5.3. Szolgáltató és Megrendelő vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. Az illetékes békéltető testület: a területi gazdasági kamarák mellett működő független testület, melynek célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése. Amennyiben ezek nem vezetnek eredményre, marad a felek számára a bírósági út.

Békéltető testületek listája

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békeltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békeltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békeltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békeltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gordos Csaba

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703

Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Vasvári Csaba

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

6. Jelen ÁSZF 2019. július 1. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

EMMA KÖZHASZNÚ EGYESÜLET